

PERSEPSI PEMUSTAKA PADA LAYANAN SIRKULASI (UMUM ATAU DEWASA) DI PERPUSTAKAAN DAERAH JAWA TENGAH

Dian Rizqi Amalia

Program Studi Ilmu Perpustakaan
Universitas Diponegoro Semarang

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Persepsi Pemustaka pada Layanan Sirkulasi (Umum atau Dewasa) di Perpustakaan Daerah Jawa Tengah”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan persepsi pemustaka pada layanan sirkulasi (umum atau dewasa) di Perpustakaan Dearah Jawa Tengah.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka, kemudian dilakukan analisis.

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pemustaka yang mengunjungi layanan sirkulasi (umum atau dewasa) pada tahun 2012 yang setiap harinya berjumlah kurang lebih 960 pemustaka. Sampel penelitian menggunakan teknik *accidental sampling* atau penentuan sampel secara kebetulan. Sampel diambil sebanyak 10 % dari keseluruhan populasi yaitu berjumlah 96 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan persepsi yang baik pada layanan sirkulasi (umum atau dewasa) di Perpustakaan Daerah Jawa Tengah yaitu sejumlah 63,5% khususnya pada tampilan perpustakaan (kebersihan dan kerapian ruangan).

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pemustaka memiliki persepsi yang baik, tetapi perlu adanya upaya dari perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan agar menimbulkan persepsi yang jauh lebih baik lagi.

Kata kunci: persepsi pemustaka, layanan sirkulasi.

PENDAHULUAN

Perkembangan informasi telah menjadi kebutuhan utama dalam kehidupan manusia. Pemanfaatannya telah merambah ke seluruh aspek kehidupan, tidak terkecuali perpustakaan yang penyampaianya telah dilakukan sedemikian canggih sebagai dampak dari perkembangan teknologi informasi.

Perpustakaan banyak dijumpai di tengah masyarakat, baik perpustakaan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah, lembaga swasta, maupun masyarakat umum. Perpustakaan Daerah Jawa Tengah adalah salah satu jenis perpustakaan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah.

Perpustakaan Daerah Jawa Tengah merupakan suatu lembaga penyedia jasa informasi yang sebagian besar bersifat non profit (tidak mencari keuntungan atau nirlaba). Salah satu layanan yang disediakan oleh Perpustakaan Daerah Jawa Tengah adalah layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi merupakan ujung tombak penyelenggaraan perpustakaan artinya layanan yang berhubungan langsung antara pustakawan dengan

pemustaka. Aktivitas layanan sirkulasi menyangkut masalah citra perpustakaan.

Citra perpustakaan yang baik menuntut layanan yang cepat dan tepat untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Selain itu bagian layanan sirkulasi (umum atau dewasa) juga merupakan tolak-ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan apabila dinilai mampu memberikan layanan yang terbaik sesuai dengan harapan pemustaka atau sebaliknya akan dinilai buruk apabila layanan yang diberikan buruk atau kurang memuaskan sesuai harapan pemustaka.

Salah satu bentuk usaha perpustakaan untuk meningkatkan citra perpustakaan adalah dengan menambah koleksi bahan pustaka, penambahan meja dan kursi yang nyaman untuk membaca, penataan koleksi yang sesuai dengan nomor panggil atau klasifikasi, sistem penelusuran yang mudah dipahami dan lain-lain. Selain itu tidak kalah pentingnya perpustakaan juga mengirimkan pustakawan untuk mengikuti pelatihan-pelatihan dan bintek untuk menambah pengetahuannya. Sehingga diharapkan akhirnya pemustaka dapat berpersepsi positif terhadap layanan sirkulasi (umum atau dewasa) di Perpustakaan Daerah Jawa Tengah.

Berdasarkan pertimbangan hal tersebut di atas, maka penulis ingin mengetahui persepsi pemustaka (anggota maupun bukan anggota) yang mengunjungi layanan sirkulasi (umum atau dewasa), oleh sebab itu penulis

tertarik untuk menulis skripsi dengan judul *“Persepsi Pemustaka Pada layanan Sirkulasi (Umum atau Dewasa) di Perpustakaan Daerah Jawa Tengah”*.

PERPUSTAKAAN UMUM

Pasal 1 ayat (6) Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan, menyatakan bahwa yang dimaksud dengan perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama dan status sosial-ekonomi.

DEFINISI SIRKULASI

Dilihat dari makna, kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *circulation* yang berarti perputaran atau peredaran. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering disebut kegiatan peminjaman bahan pustaka atau kegiatan yang berkaitan dengan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka (Lasa,1993:1).

PEMUSTAKA

Menurut Undang-Undang No.43 tahun 2007 tentang perpustakaan, istilah pengguna atau pemakai perpustakaan diganti menjadi pemustaka. Menurut Undang-Undang N0.43 tahun 2007 Pasal 1 ayat 9, “pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan”.

PERSEPSI.

Suwarno (2009:52), Mengatakan persepsi adalah proses diterimanya rangsangan berupa objek. Kualitas hubungan antara gejala, maupun peristiwa sampai rangsangan itu disadari dan dimengerti. Persepsi dapat didefinisikan sebagai suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat didalam lapangan penginderaan seseorang.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan pada pengujian teori-teori melalui variabel-variabel penelitian dengan angka, kemudian dilakukan analisis (Supardi,2005:27). Dalam penelitian ini peneliti berusaha untuk mendapatkan gambaran mengenai persepsi pemustaka pada layanan sirkulasi (umum atau dewasa) di Perpustakaan Daerah Jawa Tengah.

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner. Sedangkan populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemustaka yang mengunjungi layanan sirkulasi baik yang menjadi anggota maupun tidak, yang berjumlah kurang lebih 960 pemustaka pada setiap harinya. Sedangkan sampelnya berjumlah 10% dari jumlah populasi yaitu 96 pemustaka.

Teknik pengolahan data dilakukan dengan cara pemeriksaan data (*editing*), pengkodean (*coding*), dan penyusunan data (Tabulasi). Teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dengan

menggunakan distribusi frekuensi untuk menggambarkan persepsi pemustaka pada layanan sirkulasi perpustakaan di Perpustakaan Daerah Jawa Tengah. Rumus yang digunakan menggunakan teknik persentase menurut Riduwan (2008:41).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian tentang persepsi dilakukan dengan penyebaran kuesioner atau angket pada bulan Mei 2012 kepada 96 orang responden. Responden yang diambil dalam penelitian ini adalah responden yang mengunjungi layanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jawa Tengah. Adapun hasil penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Persepsi pemustaka dilihat dari segi prosedur layanan

Sebagian besar responden memberikan persepsi yang baik mengenai prosedur layanan yang ada di Perpustakaan Daerah Jawa Tengah yaitu sebanyak 59 responden atau 61,5%. Hal ini disebabkan karena responden menilai prosedur layanan dinilai mudah mekanismenya dan tidak berbelit-belit.

2. Persepsi pemustaka dilihat dari segi kecepatan layanan

Kurang dari separuh dari jumlah responden memberikan persepsi yang baik mengenai kecepatan layanan di bagian sirkulasi, yaitu sebanyak 43 responden atau 44,8%. Hal ini disebabkan karena sistem automasi (komputerisasi) yang diterapkan Perpustakaan Daerah Jawa Tengah dinilai membantu mempercepat peminjaman dan pengembalian buku.

3. Persepsi pemustaka dilihat dari segi ketepatan layanan

Sepuluh dari jumlah responden memberikan persepsi yang baik mengenai ketepatan layanan di bagian sirkulasi, yaitu sebanyak 48 responden atau 50,0%. Hal ini disebabkan karena jumlah buku yang disediakan oleh perpustakaan sudah mencukupi kebutuhan pemustaka tetapi dinilai masih kurang lengkap.

4. Persepsi pemustaka dilihat dari segi profesionalisme pustakawan

Sepuluh dari jumlah responden memberikan persepsi yang baik mengenai profesionalisme pustakawan di bagian sirkulasi, yaitu sebanyak 50 responden atau 52,1 %. Hal ini disebabkan karena responden menilai pustakawan di bagian sirkulasi sudah bisa bertanggungjawab dan bekerjasama dalam melayani kebutuhan pemustaka.

5. Persepsi pemustaka dilihat dari segi perhatian pustakawan

Hampir sebagian besar dari responden memberikan persepsi yang cukup baik mengenai perhatian pustakawan di bagian sirkulasi, yaitu sebanyak 54 responden atau 56,3%. Hal ini disebabkan karena pemustaka menilai pustakawan belum terampil dan cekatan dalam melayani kebutuhan pemustaka.

6. Persepsi pemustaka dilihat dari segi tampilan perpustakaan

Sebagian besar dari responden memberikan persepsi yang baik mengenai tampilan perpustakaan di bagian sirkulasi, yaitu sebanyak 61

responden atau 63,5%. Hal ini disebabkan karena ruang sirkulasi dinilai bersih dan rapi.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai persepsi pemustaka pada layanan sirkulasi (umum atau dewasa) di Perpustakaan Daerah Jawa Tengah, maka penulis merumuskan simpulan sebagai berikut: Responden memberikan persepsi terbanyak sebesar 61 responden atau 63,5% mengenai persepsi terhadap tampilan perpustakaan khususnya pada kebersihan dan kerapian ruangan yang dinilai baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zainal. 2008. *Dasar-dasar Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Grasindo.
- Arikunto, Suharsini. 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1994. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman, Ed.ke-2*. Jakarta: Depdikbud.
- Gerungan, WAJ. 2002. *Psikologi Sosial*. Bandung: Eresco.
- Indrawijaya, Adam Ibrahim.1996. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Sinar Baru.
- Irawan, Hadi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Koentjoroningrat. 1993. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Lasa, HS. 1993. *Jenis-jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

- Mardalis. 2008. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Martoatmojo, Karmidi. 1993. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka, Depdikbud.
- Mulyana, Deddy. 2011. *Suatu Pengantar: Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 2009. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari. 1994. *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Qalyubi, Syihabuddin. 2003. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Fakultas Adab IAIN Sunan Kalijaga.
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riduwan. 2008. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Shaleh Abdul Rahman dan Muhibb Abdul Wahab. 2005. *Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Prenada Media.
- Soetminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Pustakawan Indonesia*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sukmadinata. 2006. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Rosdakarya.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Sulistyo-Basuki. 1992. *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Sulistyo-Basuki. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- Sumardji, P. 1998. *Perpustakaan: Organisasi dan tata kerjanya*. Yogyakarta: Penerbit kanisius.

- Supardi. 2005. *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Press.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutarno, N.S. 2008. *Kamus Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: Jala Permata.
- Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Thoha, Miftah. 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: CV. Rajawali.
- Undang-Undang RI No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
- Walgito, Bimo. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Warsito, Hermawan. 1992. *Pengantar Metodologi Penelitian: Buku Panduan Mahasiswa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Ilmu.